＜プログラム＞

| 時　間 | 内　容　・　テ　ー　マ |
|---|---|
| １３：００<br>∫<br>１４：００ | 事例紹介①<br>**「コールセンターの運用による顧客品質向上への取り組み」**<br>関西ビジネスインフォメーション㈱（大阪ガスグループ）<br>取締役コールセンター事業部長　谷　篤行氏<br>コールセンター事業部マネージャー　浜田陽子氏<br>＜企業概要＞<br>（・資本金 1億円 ・従業員数 １０００名 ・事業 人材事業、コールセンター事業、コンサルティング事業等） |
| １４：１０<br>∫<br>１５：００ | 事例紹介②<br>**「グローバル競争時代の製品取扱説明書の重要性について 」**<br>一般財団法人 テクニカルコミュニケーター協会<br>代表理事　山崎敏正氏<br>＜団体概要＞<br>（・設立 平成２１年 ・事業　使用説明の品質向上によって、安全かつ簡単に仕事や生活の質を高めることができる社会の実現を目指す ） |
| １５：１０<br>∫<br>１６：２０ | 特別講演<br>**「８Ｓ、生産革新活動及び品質工学等から取り組む品質保証への取り組み」**<br>㈱リコーCT&P 事業部　生産センター<br>所長　鈴木　巧氏<br>＜企業概要＞<br>（・資本金 １３５３億６４００万円 ・従業員数 １０万８０００名 ・事業　デジタル複合機、プリンター、光学機器等の開発生産） |
| １６：３０<br>∫<br>１７：００ | 意見交換「**関連テーマ全般について**」<br>～ゲスト３氏を囲んで～ |